

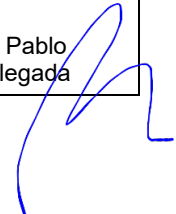


**PROTOCOLO  
PG10.02-PROT2**

**PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y ACTUACIÓN CONTRA EL ACOSO  
SEXUAL, POR RAZÓN DE SEXO Y OTRAS CONDUCTAS  
CONTRARIAS A LA LIBERTAD SEXUAL**

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modificación</b>	
4	14/11/2024	Actualización nombre del departamento y redactado más claro de algunas frases.	
3	3/11/2023	Revisión integral: adecuación de contenidos legislativos (Ley orgánica 10/2022, Ley 15/2022, Ley 4/2023, Ley 2/2023 y el art.4.2 del ET). Gestión de los casos a través del Canal Ético. Inclusión de opción de medidas de oficio y mejoras fruto de la experiencia.	
2	12/11/2021	Revisión integral acotando el alcance el acoso sexual o por razón de sexo.	
1	09/01/2020	Revisión integral.	
0	15/04/2014	Edición inicial.	
<b>ELABORACIÓN</b>		<b>REVISIÓN</b>	<b>APROBACIÓN</b>
 <small>e281742c-6061-207c-5172-91117d508 2024-12-11 08:14:31 UTC</small> <b>Anna Cunyat</b> D. Bienestar de Personas		 <small>2024-12-11 08:14:31 UTC</small> <b>Rosa Maria Albareda</b> D. Personas y Desarrollo Organizativo	 <b>Mercedes de Pablo</b> Consejera delegada



## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>2. OBJETO</b> .....	<b>4</b>
<b>3. ALCANCE</b> .....	<b>5</b>
<b>4. DEFINICIONES</b> .....	<b>6</b>
4.1. ACOSO SEXUAL.....	6
4.2. ACOSO POR RAZÓN DE SEXO.....	8
4.3. ACOSO SEXUAL Y POR RAZÓN DE SEXO EN EL ÁMBITO DIGITAL.....	10
<b>5. CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS, FÍSICAS Y LABORALES</b> .....	<b>11</b>
<b>6. RESPONSABILIDADES</b> .....	<b>12</b>
<b>7. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN</b> .....	<b>14</b>
7.1. ACTUACIÓN CUANDO NO HAY COMUNICACIÓN A TRAVÉS DEL CANAL ÉTICO.....	14
7.2. COMUNICACIÓN DE LOS HECHOS.....	14
7.3. ACTUACIÓN CUANDO EL SPM RECIBE EL COMUNICADO A TRAVÉS DEL CANAL ÉTICO.....	16
7.3.1. ELECCIÓN DE PROCEDIMIENTO Y POSIBLES MEDIDAS CAUTELARES.....	16
7.3.2. PROCEDIMIENTO INFORMAL: MEDIACIÓN.....	17
7.3.3. PROCEDIMIENTO FORMAL: INVESTIGACIÓN.....	18
<b>8. ACCIÓN PREVENTIVA</b> .....	<b>22</b>
<b>9. GARANTIAS</b> .....	<b>23</b>
<b>10. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA</b> .....	<b>25</b>
<b>11. REGISTROS</b> .....	<b>25</b>



## 1. INTRODUCCIÓN

Conscientes, la Dirección de Grupo Constant, de ahora en adelante “la Organización” y la Representación Legal de las personas Trabajadoras, de ahora en adelante “RLT”, de la necesidad de proteger los derechos fundamentales de la persona y especialmente su dignidad en el ámbito laboral, y dentro de la convicción de que la cultura y valores de Grupo Constant están orientados hacia el respeto de las personas que la integran, reconocen la necesidad de prevenir y, en su caso, erradicar todos aquellos comportamientos y factores organizativos que pongan de manifiesto conductas violentas o de acoso en este ámbito, de conformidad con los principios inspiradores de la normativa europea y nacional en materia de procedimientos de prevención y solución de conflictos en estos supuestos.

La Organización y la RLT manifiestan su compromiso de mantener entornos laborales libres de acoso y solucionar aquellos casos que se produzcan en el ámbito laboral, sancionándose aquellos comportamientos acreditados de acoso, cuya potestad es exclusiva de la dirección de la Organización. Asimismo, la Organización, está comprometida con su papel de garante de la protección de los derechos fundamentales de toda su plantilla y la responsabilidad social que tiene en relación con la garantía de que las relaciones de trabajo y las relaciones interpersonales que con carácter necesario se fraguan y fundamentan en la actividad profesional, se lleven de acuerdo y con respeto a los derechos fundamentales de las personas.

Este Protocolo cuenta con el consenso de la representación de la empresa y de la RLPT a través de la comisión de seguimiento del Plan de Igualdad, lo que pone de manifiesto la intención de esta Organización de integrar la Prevención de Riesgos Laborales en la cultura organizativa.



## 2. OBJETO

El objeto principal es establecer un entorno laboral libre de conductas constitutivas de acoso y supuestos de discriminación o de trato lesivo, incidiendo en el compromiso de la Organización de “Tolerancia Cero” a cualquier forma de acoso o violencia, y asegurando ambientes de trabajo en los que se respeten la igualdad de trato y no discriminación, la dignidad, diversidad y libertad sexual de las personas trabajadoras.

Los objetivos específicos son:

- Adoptar las medidas necesarias para **prevenir** cualquier situación de acoso sexual o discriminación por razón de sexo.
- Facilitar a las personas trabajadoras las herramientas necesarias para que pueda **detectar** cualquier situación de acoso sexual o discriminación por razón de sexo.
- Establecer las directrices que permitan investigar, corregir, resolver los casos y que se adopten las medidas pertinentes a través de una vía de resolución rápida, eficaz y confidencial de los conflictos que pudieran plantearse en materia de acoso sexual o discriminación por razón de sexo relacionado con el trabajo.



### 3. ALCANCE

Aplica a todo el personal de las empresas adheridas al Servicio de Prevención Mancomunado de Grupo Constant (ver “Certificado modalidad preventiva” incluye la relación de empresas), en adelante “personas trabajadoras de Grupo Constant”. Además, también aplica a aquellas otras personas que, no formando parte de estas empresas, se relacionan con éstas por motivos laborales. Se consideran motivos laborales aquellas situaciones de conflicto, discriminación o de acoso en las que el vínculo o la relación entre las personas, se establece por motivos laborales o profesionales.

Si se produjera alguna situación entre personas trabajadoras de Grupo Constant y una empresa externa que actúen en el mismo lugar de trabajo, se aplicará este protocolo si bien, se informará y colaborará con terceras empresas adoptando medidas de forma coordinada en caso necesario.

El acoso puede producirse en cualquier lugar o momento en el que las personas se encuentren por motivos profesionales y laborales. Se indica relación no exhaustiva de lugares donde podría producirse:

- En el lugar de trabajo, inclusive en los espacios públicos y privados cuando son un lugar de trabajo.
- En los lugares donde se paga a la persona trabajadora, donde ésta toma su descanso o donde come, o en los que utiliza instalaciones sanitarias o de aseo y en los vestuarios.
- En los desplazamientos, viajes, eventos o actividades sociales o de formación relacionados con el trabajo.
- En el marco de las comunicaciones que estén relacionadas con el trabajo, incluidas las realizadas por medio de tecnologías de la información y de la comunicación (acoso digital, virtual o ciberacoso).
- En el alojamiento proporcionado por la persona empleadora.
- En los trayectos entre el domicilio y el lugar de trabajo.
- En cualquier otro espacio no reseñado anteriormente, siempre que se demuestre la relación laboral entre la persona presuntamente acosada y la presuntamente acosadora.



## 4. DEFINICIONES

### 4.1. ACOSO SEXUAL

Aquella situación en la que se produce cualquier tipo de comportamiento verbal o físico no deseado, de índole sexual, con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

Además, el Código de Conducta sobre medidas para combatir el acoso sexual elaborado en cumplimiento de la Resolución del Consejo de ministros de 20 de mayo de 1990 establece que el acoso sexual es la conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo. Esto puede incluir comportamientos físicos, verbales o no verbales indeseados.

Dicha conducta es indeseada, irrazonable y ofensiva para la persona objeto de esta. La negativa o el sometimiento de la víctima a dicha conducta se utiliza, por parte de quien ejerce el acoso, de forma explícita o implícita como base para una decisión que tenga efectos sobre el acceso a la formación profesional, al empleo, a una continuación en el mismo, al salario, o cualquier otra decisión relativa al empleo.

La principal característica del acoso sexual es que es indeseado por parte de la persona objeto de este, y corresponde a cada individuo determinar el comportamiento que le resulta aceptable y el que le resulta ofensivo.

Esta situación se puede producir tanto dentro como fuera del lugar de trabajo, y puede repercutir sobre la selección previa a la relación contractual, la formación profesional, la continuidad del trabajo, la promoción profesional y sobre mejoras en las condiciones de trabajo.

**REQUISITOS** que se tienen que dar para que exista acoso sexual en el trabajo:

- Que se produzca en el ámbito de la Organización o como consecuencia del trabajo.
- Que se trate de comportamientos de naturaleza sexual.
- Que no exista un consentimiento libre de la víctima.
- Que las conductas revistan suficiente gravedad, en función de su intensidad, reiteración o efectos sobre la salud de la trabajadora o trabajador.

### TIPOLOGÍA DE ACOSO SEXUAL

Se pueden manifestar en una gran variedad de formas. Algunas formas de comportamiento son manifestaciones graves, otras formas un solo incidente puede ser suficiente para ser cualificado de acoso. Otras conductas o acciones ofensivas requerirán de una pauta de insistencia y repetición para ser consideradas acoso.

En función de si condiciona o no un derecho, una expectativa de derecho a la aceptación de una situación constitutiva de acoso se distingue:



- Acoso por intercambio o “quid pro quo” o chantaje sexual: se fuerza a la persona acosada a escoger entre someterse a los requerimientos sexuales o perder ciertos beneficios o condiciones en el trabajo (incorpora el chantaje sexual). La negativa de la persona a una conducta de naturaleza sexual se utiliza para negarle el acceso a la formación, a la ocupación, a la promoción, al salario o a cualquier otra decisión sobre la ocupación. En la medida que supone un abuso de autoridad, su sujeto activo será aquel que tenga poder, sea directa o indirectamente, para proporcionar o retirar un beneficio o condición de trabajo.
- Acoso ambiental: el comportamiento sexual impropio crea un ambiente intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo para la víctima. Llamadas telefónicas, (normalmente requieren insistencia y repetición de las acciones, en función de la gravedad del comportamiento), ofensas verbales, bromas graves y persistentes, comentarios sobre la víctima o sobre su vida íntima, requerimientos sobre formas de vestir (que la víctima utilice ropa insinuante...). Todo ello como consecuencia de actitudes y comportamientos indeseados de naturaleza sexual.
- Acoso vertical descendiente: es aquel cuyo autor es el propio empresario o tiene ascendencia jerárquica sobre la víctima.
- Acoso vertical ascendente: es aquel cuyo autor esta jerárquicamente subordinado a la víctima.
- Acoso horizontal: es el realizado por compañeros o colegas sin ascendencia jerárquica.

## CONDUCTAS CONSTITUTIVAS DE ACOSO SEXUAL

Sin ánimo excluyente ni limitador, señalamos algunos **comportamientos** que por sí solos, o juntamente con otros, **pueden evidenciar la existencia de una conducta de acoso sexual**:

### Conductas Verbales

- Hacer comentarios obscenos o bromas sexuales ofensivas.
- Formas de dirigirse denigrantes u obscenas.
- Difundir rumores sobre la vida sexual de una persona.
- Preguntar o explicar fantasías, preferencias sexuales.
- Hacer comentarios groseros, insinuantes o indirectas sobre el cuerpo o la apariencia física.
- Hablar sobre las propias habilidades/capacidades sexuales.
- Insistencia para participar en actividades sociales fuera del lugar de trabajo, aunque la persona objeto de estas haya dejado claro que le resultan indeseables e inoportunas.
- Ofrecer/Presionar para concretar citas comprometidas o encuentros sexuales.
- Pedir favores sexuales.
- Llamadas telefónicas indeseadas e insinuantes.

### Conductas No verbales

- Miradas lascivas al cuerpo y gestos obscenos.



- Usar gráficos, viñetas, dibujos, fotografías o imágenes de internet o cualesquiera otras representaciones gráficas con contenido sexualmente explícito.
- Uso de protectores de pantalla de naturaleza sexual.
- Silbidos o hacer ciertos gestos.
- Cartas o notas con contenido sexual de carácter ofensivo.

#### Comportamientos Físicos

- Acercamiento físico excesivo.
- Arrinconar, buscar deliberadamente, quedarse a solas con una persona de forma innecesaria.
- El contacto físico deliberado y no solicitado (pellizcar, tocar, mensajes indeseables).
- Tocar intencionadamente o “accidentalmente” las partes sexuales del cuerpo.
- Abrazos o besos no deseados.

**Intencionalidad:** El autor tiene como objetivo la consecución de favores sexuales, su objetivo no es en principio destruir a la víctima, aunque no le importe en absoluto que esto suceda.

## 4.2. ACOSO POR RAZÓN DE SEXO

Cualquier comportamiento realizado en función del sexo u orientación sexual de una persona, con el propósito o efecto de atentar contra la dignidad de la persona y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

Todo acoso por razón de sexo se considerará discriminatorio.

**REQUISITOS** que se tienen que dar para que exista acoso por razón de sexo:

- Que se produzca en el ámbito de la organización o como consecuencia de una relación de trabajo.
- Que el trato peyorativo o degradante tenga su fundamento en la pura y simple constatación del sexo de la persona perjudicada.
- Que dicho comportamiento revista de suficiente gravedad, en función de su intensidad, reiteración o efectos sobre la salud de la persona trabajadora.

### **TIPOLOGÍAS DE ACOSO POR RAZÓN DE SEXO**

En función de si condiciona o no un derecho, una expectativa de derecho a la aceptación de una situación constitutiva de acoso se distingue:

- Acoso ambiental: se manifiesta en la repetición y acumulación de conductas ofensivas y discriminatorias dirigidas a una trabajadora por el hecho ser mujer o un trabajador/a debido a su género (porque no ejerce el rol que culturalmente se ha atribuido a su género).
- Acoso vertical descendente, ascendente u horizontal: (ver apartado de acoso sexual)





## CONDUCTAS CONSTITUTIVAS DE ACOSO POR RAZÓN DE SEXO

Sin ánimo excluyente ni limitador, señalamos algunos **comportamientos** que por sí solos, o juntamente con otros, **pueden evidenciar la existencia de una conducta de acoso por razón de sexo**:

- Formas ofensivas dirigidas a la persona.
- Abuso del lenguaje con comentarios sobre la forma de vestir, la apariencia física o con algunas observaciones sugerentes y desagradables, chistes, piropos, conversaciones de contenido sexual.
- Ridiculizar, menospreciar las capacidades, habilidades y el potencial intelectual de las mujeres.
- Utilizar humor sexista.
- Menospreciar el trabajo hecho por las mujeres.
- Ridiculizar a las personas que asumen tareas que tradicionalmente ha asumido el otro sexo (por ejemplo, enfermeros hombres).
- La exclusión de hombres o mujeres a la hora de acceder a puestos de trabajo, cuando dicho requisito no sea una característica profesional esencial y cualquier trato desfavorable o adverso con razón del sexo de la persona afectada.
- Ignorar aportaciones, comentarios o acciones (excluir, no tomarse seriamente).

También se considera acoso por razón de sexo el que se produce en caso de embarazo, maternidad o en el ejercicio de algún derecho laboral previsto para la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

Por ejemplo:

- Asignar a una persona un lugar de trabajo de responsabilidad inferior a sus capacidades o categoría profesional.
- Asignar tareas sin sentido o imposibles de conseguir.
- Sabotear el trabajo hecho o impedir -deliberadamente- el acceso a los medios adecuados para realizarlo (información, documentos, equipamiento).
- Denegación arbitraria de permisos a los que la persona tiene derecho.
- Trato desigual basado en la transexualidad, etc.

**Intencionalidad:** las agresiones, humillaciones o vejaciones repetidas se realizan de forma premeditada y con la intención de perjudicar o destruir a la víctima. En muchas ocasiones el objetivo último es expulsar a la víctima de un ámbito determinado, del puesto concreto de trabajo o de la empresa.



#### 4.3. ACOSO SEXUAL Y POR RAZON DE SEXO EN EL ÁMBITO DIGITAL

Se nombran algunos ejemplos de conductas de acoso en el ámbito digital:

- **Sexting:** consiste en enviar fotos, videos o mensajes de contenido sexual a través del móvil. Esto puede ocurrir de forma consentida y pactada entre personas, pero también se pueden recibir mensajes de este tipo sin haberlos pedido. Es ahí donde comenzaría la violencia sexual.
- **Sextorsión:** se da cuando una de esas personas amenaza o coacciona a la otra con difundir las imágenes que le ha enviado, aprovechándose de su confianza.
- **Sexreading:** consiste en el envío o difusión de contenido sexual de una persona sin su consentimiento a través de redes sociales, WhatsApp u otros medios digitales.
- **Doxing:** reunir y difundir públicamente datos privados de alguien por internet, suplantar la personalidad de alguien en redes, crear perfiles falsos para desacreditar a alguien, etc.
- **Suplantación de identidad:** la persona agresora utiliza fotos o datos personales de la persona perjudicada para publicitarla como un reclamo sexual en páginas porno o en redes sociales como una forma de control y agresión o un método de venganza y/o chantaje.
- **Ciberstalking:** conjunto de conductas que realiza una persona denominada “stalker” la cual se dedica a investigar a la persona perjudicada a través de chats, foros, redes sociales y demás sitios web. Se manifiesta en que persigue, acecha y acosa de forma compulsiva a su víctima, sin que nada de lo que ocurra cambie su obsesión y limitando la capacidad de obrar de esta.



## 5. CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS, FÍSICAS Y LABORALES

Las consecuencias afectan fundamentalmente a la víctima, aunque pueden darse consecuencias negativas sobre quienes, en su entorno, conocen el problema o son testigos del acoso. La afectación puede ser psicológica, física y laboral.

- Sentimiento de impotencia y desesperación.
- Sensación de indefensión.
- Estado de nerviosismo.
- Estrés y ansiedad.
- Cólera y Aversión.
- Lento deterioro de la confianza en sí misma y en sus capacidades profesionales por parte de la víctima.
- Baja autoestima.
- Depresión.
- Trastornos del sueño.
- Problemas gastrointestinales.
- Dolores de cabeza.
- Náuseas.
- Hipertensión.
- Insatisfacción laboral.
- Descenso de la motivación.
- Elusión de tareas.
- Incremento del absentismo laboral.
- Incremento de las bajas por enfermedad.
- Descenso de la productividad y el rendimiento laboral.
- Abandono del puesto de trabajo.



## 6. RESPONSABILIDADES

### DIRECCIÓN Y MANDOS INTERMEDIOS

- Tener una actitud respetuosa y educada con todas las personas del entorno laboral.
- Garantizar el cumplimiento de la política de tolerancia cero ante cualquier forma de acoso y violencia en el trabajo, asegurando que las personas a su cargo conocen y comprenden este protocolo.
- Velar por que todas las personas bajo su ámbito de responsabilidad sean tratadas con respeto y educación, evitando cualquier comportamiento o actitud que pueda ser ofensiva, molesta o discriminatoria.
- Prestar atención personalizada a quien manifieste quejas, consultas, o dudas, ya que puede ser el origen de una incidencia psicosocial. Realizar seguimiento hasta su cierre.
- Observar indicios de incidentes y en caso de detección seguir las pautas de actuación establecidas.
- Gestionar los conflictos laborales del personal a su cargo: intervenir y mediar en caso de tener conocimiento de incidentes o conflictos para solucionarlos en sus fases iniciales. En caso de no conseguirlo, solicitar la intervención del SPM interponiendo denuncia interna.
- Mantener la confidencialidad de los casos.
- Aprobar, firmar, ejecutar y hacer seguimiento de la “Planificación de medidas” derivadas de un caso.
- Comunicar la Planificación de medidas aprobadas a las personas implicadas.

### ÁREA DE BIENESTAR DE PERSONAS

Es el órgano instructor que media, investiga y coordina las actuaciones necesarias a través de 3 personas formadas y expertas en la materia, con la especialidad de psicología aplicada. Sus principales funciones en este protocolo son:

- Activar este protocolo a la recepción de la comunicación a través del Canal Ético.
- Gestionar los casos y reportar la documentación e informes (mediación, investigación, conclusiones, CAE, Planificación, etc.) a través del Canal Ético, así como en archivos digitales de acceso restringido.

### COMITÉ DE COMPLIANCE

Es el órgano de cumplimiento cuya función general es supervisar el funcionamiento y cumplimiento del Sistema Compliance. Está formado por la Dirección financiera y la Dirección de jurídico-mercantil. En el “Manual de Compliance” se encuentran definidas el funcionamiento y la designación de la Dirección de jurídico-mercantil como persona “responsable del Canal Ético”, encargada de su gestión y de impulsar la tramitación diligente de las investigaciones internas. Sus principales funciones en este Protocolo son:

- Remitir las comunicaciones de denuncia a Bienestar de Personas una vez recabada toda la información requerida.
- Promover y hacer seguimiento de la correcta aplicación del presente Protocolo.
- Comprobar la efectiva resolución de las incidencias comunicadas a través del Canal Ético.



## COMISIÓN DE SEGUIMIENTO

Será constituida cuando Bienestar de Personas comunique la activación del protocolo. Composición:

- 1 personas del área de Bienestar de Personas que tenga asignado el centro de trabajo afectado, en calidad de asesora con voz, pero sin voto.
- 1 persona del departamento jurídico laboral.
- 1 mando de la persona afectada.
- 2 personas fijas de la parte social compuesta por la Representación Legal de las personas trabajadoras.

Estas personas elegidas serán componentes de la Comisión de Igualdad.

La Comisión podrá ser convocada por cualquiera de sus miembros. Sus funciones y responsabilidades son:

- Asegurar el cumplimiento de los plazos estipulados de este protocolo.
- Proponer medidas cautelares.
- Analizar y valorar la documentación recibida, en especial la propuesta de planificación de medidas derivada del informe de investigación.
- Asegurar que las personas implicadas son informadas de las medidas concretas finalmente aceptadas que se vayan a implantar.
- Velar por que no se menoscaben las condiciones laborales de las personas presuntamente acosadas.
- Verificar la correcta implantación de las medidas y realizar seguimiento durante un período de 3 meses tras la comunicación del cierre del expediente por parte del Bienestar de Personas dándolo por resuelto si no ha habido reincidencia o, por el contrario, solicitar la reapertura de este.

## REPRESENTACIÓN LEGAL DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS / CSS

- Contribuir a prevenir situaciones de acoso en los centros de trabajo.
- Comunicar a Bienestar de Personas cualquier situación que sea susceptible de acoso.
- Colaborar, sensibilizar y participar en las campañas informativas o acciones de formación acordadas.
- Acompañar / asistir a personas implicadas en caso de ser requeridos.

## TODO EL PERSONAL

- Ayudar a garantizar un entorno laboral en que se respete la dignidad.
- Tratar con respeto y consideración a todas las personas con las que se interactúe por razón de trabajo.
- Evitar todas aquellas acciones que puedan resultar ofensivas, discriminatorias o abusivas.
- Evitar comportamientos que puedan hacer que una persona se sienta incómoda, excluida, o que la hagan sentirse en desigualdad de condiciones (determinadas bromas, formas de dirigirse a los demás).
- No ignorar e informar sobre aquellas situaciones de acoso que se tenga conocimiento y mantener el deber de confidencialidad.
- Cooperar en el proceso de mediación o investigación en caso de verse implicado o se le solicite colaboración.



## 7. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

En lo que sigue se describen las pautas de actuación que deben seguirse en caso de identificar o tener conocimiento por cualquier medio de la existencia de un incidente psicosocial.

Este Procedimiento de actuación funcionará con independencia de las acciones legales que puedan interponerse al respecto ante cualquier instancia oficial.

No obstante, la denuncia ante organismos oficiales paralizará las conclusiones de la existencia o no de acoso, a fin de evitar contradicciones entre lo resuelto por la Organización y el organismo oficial competente. En su caso, se adoptarán las medidas cautelares que se consideren.

### 7.1. ACTUACIÓN CUANDO NO HAY COMUNICACIÓN A TRAVÉS DEL CANAL ÉTICO

De manera general, dada la especial relevancia y gravedad de un incidente de carácter sexual o por razón de sexo, debe ser comunicado a través del Canal Ético.

No obstante, se contemplan los siguientes casos particulares:

**En caso de disponer de pruebas objetivas:** cuando existan evidencias objetivas (como por ejemplo una grabación) que demuestre la existencia de una conducta constitutiva de acoso, se podrán adoptar directamente las medidas que se estimen oportunas sin realizar investigación, pero se deberá comunicar los hechos y todas las acciones realizadas a través del Canal Ético.

**En caso de agresión física:** además de todo lo anterior, se seguirá el procedimiento habitual de accidente laboral gestionando la visita a la Mutua de Accidente en caso necesario y realizando la oportuna investigación como accidente de trabajo.

**En caso de ser Bienestar de Personas quien tiene un primer conocimiento de un caso:** Bienestar de Personas procederá a poner en conocimiento del caso a dirección o mandos intermedios responsables para que se gestione la comunicación a través del Canal Ético.

**En caso de existir denuncia ante organismos oficiales, pero no comunicación interna:** se asesorará a la persona trabajadora de Grupo Constant para que haga llegar el comunicado a través del Canal Ético.

El comunicado a través del Canal Ético dará lugar a la activación del procedimiento en el momento en que Bienestar de Personas reciba el comunicado a través del Canal Ético.

### 7.2. COMUNICACION DE LOS HECHOS

La persona o personas conocedoras de un caso o que se consideren víctimas de una situación personal de acoso sexual, acoso por razón de sexo y otras conductas contrarias a la libertad sexual, deberán presentar una comunicación en la que indicarán, en la medida de lo posible, con la mayor precisión, las



circunstancias del caso. Si se hubiera producido fuera del centro de trabajo deberá poner de manifiesto que la situación es por causa directamente ligada al trabajo. Deberá seguir el siguiente proceso:

1. Estarán legitimados para interponer la comunicación, las personas indicadas en la Política de uso del Canal Ético.
2. La comunicación deberá formularse a través del Canal Ético de Grupo Constant.

El Canal Ético es el medio que Grupo Constant pone a disposición de sus miembros para comunicar cualquier hecho relevante o infracción de la que se haya tenido conocimiento, comprendiendo, entre otras, situaciones vinculadas con conductas de acoso. La responsabilidad del Canal Ético recae en la Dirección de jurídico-mercantil y la gestión de los casos en las 3 personas del área de Bienestar de Personas debidamente formadas y designadas para ello. Se puede consultar su identidad en el organigrama.

El Canal Ético se ubica en una plataforma externa accesible desde el siguiente enlace:

<https://whistleblowersoftware.com/secure/grupoconstant>

Pese a que puedan comunicarse los hechos de forma anónima, en el supuesto de que la persona comunicante de una posible situación de acoso o discriminación sea la víctima, se la anima a comunicar su identidad para poder seguir de la forma más exhaustiva posible el Procedimiento de actuación. En caso de permanecer anónima, se tramitarán las acciones desarrolladas a continuación en la medida de lo posible y con la información disponible, sin perjuicio de que pueda archivarse el expediente si su tramitación resulta imposible.

3. Es imprescindible que la comunicación a través del Canal Ético contenga la siguiente información:
  - Descripción de los hechos supuestamente constitutivos de una situación de acoso, incluyendo cuanta información sea posible.
  - Información y datos de las personas implicadas. La persona afectada por supuesto de acoso y quienes presuntamente lo están cometiendo.

Cuanta más información y detalle contenga la comunicación, será mucho más ágil y eficaz su investigación, por lo que se sugiere que además contenga la siguiente información: tipos de conductas, fechas y lugares en que se produjeron las conductas, posibles testigos, fotos, grabaciones, correos electrónicos, etc.

Es importante formular la comunicación tan pronto como sea posible después de los hechos, pero en ningún caso se establece un periodo para hacerlo, conscientes que, por el impacto emocional que comportan estas situaciones, normalmente es difícil actuar de inmediato.

4. La persona Responsable del Canal Ético de Grupo Constant, ante la recepción de una comunicación respecto una posible situación de acoso:
  - En el plazo de 7 días naturales, acusará debidamente su recibo según lo establecido en el Manual de Compliance.



- Remitirá la comunicación a Bienestar de Personas una vez tenga la información necesaria para su tramitación.
  - En caso de que no dispusiera de la información suficiente para iniciar el presente Procedimiento de actuación, la persona Responsable del Canal Ético la solicitará a la persona comunicante, sin perjuicio de que se archive el expediente si su tramitación resultara imposible por carecer de la información indicada en el apartado anterior.
5. No se admitirán comunicaciones falsas y se actuará contra ellas adoptando medidas de carácter disciplinario.

### 7.3. ACTUACIÓN CUANDO EL SPM RECIBE EL COMUNICADO A TRAVÉS DEL CANAL ÉTICO

#### 7.3.1. ELECCIÓN DE PROCEDIMIENTO Y POSIBLES MEDIDAS CAUTELARES

Bienestar de Personas es el órgano encargado de la Instrucción del Procedimiento de actuación ante la comunicación de hechos susceptibles de calificarse como situaciones de acoso.

Una vez que **Bienestar de Personas** recibe una comunicación respecto una posible situación de acoso, procederá a **contactar con la persona afectada** en un plazo máximo de 3 días hábiles para explicar y dar a elegir entre los siguientes procedimientos:

- **Procedimiento Informal: mediación.** El Procedimiento Informal es especialmente útil para las situaciones leves y menos graves de acoso. El Procedimiento Informal es muy recomendable, pero en cualquier caso es facultativo para la persona afectada por la posible situación de acoso.
- **Procedimiento Formal:** investigación formal

#### MEDIDAS CAUTELARES

Se contempla la posible adopción de medidas cautelares en caso de resultar necesarias. Así las concretas medidas cautelares que se decida adoptar deberán resultar adecuadas, proporcionadas y necesarias ante sospecha de indicios para asegurar los siguientes fines:

- Proteger la integridad física o moral de la persona o personas afectadas.
- Asegurar la confidencialidad de la información que se hubiera podido generar o a la que se hubiera podido acceder con ocasión del Procedimiento de actuación.
- Evitar la destrucción de pruebas.

La medida cautelar más habitual es el distanciamiento de las personas en conflicto. El distanciamiento podrá ser el cambio de centro en el caso de que exista más de un centro en la misma provincia, servicio, horario o competencias sin que esto pueda suponer una mejora para la parte acusada, ni un empeoramiento de las condiciones de la presunta víctima. En ningún caso, se obligará a la presunta víctima a un cambio de puesto, horario o de ubicación dentro de la empresa, ni ninguna medida cautelar podrá implicar un perjuicio económico para la misma.





El distanciamiento también se podrá conseguir mediante la concesión a la presunta víctima de un permiso retribuido y voluntario.

Siempre que sea posible, la presunta víctima podrá elegir las medidas cautelares de entre las propuestas.

Si fuera indispensable, se podrán adoptar medidas de vigilancia, atendiendo a criterios de razonabilidad, idoneidad y proporcionalidad.

Las medidas cautelares tendrán un carácter temporal.

### **7.3.2. PROCEDIMIENTO INFORMAL: MEDIACIÓN**

El objetivo del Procedimiento Informal es solventar el problema de una forma ágil y rápida con la intervención de Bienestar de Personas, sin necesidad de cumplir con todo lo contemplado en el Procedimiento Formal de actuación. Va dirigido a aquellas situaciones en que el hecho de trasladar a la presunta persona agresora las consecuencias ofensivas e intimidatorias de su conducta, es suficiente para que se solucione el problema.

Tras haber contactado con la presunta víctima, y una vez que esta persona ha optado por seguir el Procedimiento Informal, se llevarán a cabo las siguientes acciones:

#### **1. Apertura de expediente**

En el plazo máximo de 3 días hábiles desde que Bienestar de Personas recibe la comunicación del caso a través del Canal Ético, deberá:

- Constituir una Comisión de Seguimiento e informar a sus miembros acerca de la activación de este Protocolo de actuación e inicio de expediente.
- Comunicar la existencia de un caso en materia de acoso al CSS.
- En caso de verse implicadas personas trabajadoras del cliente o de terceras empresas: realizar comunicación CAE informando acerca de la recepción de un caso y activación del protocolo y solicitando colaboración en caso necesario.

En la comunicación de la existencia de un caso se tendrán en cuenta en todo momento los límites establecidos en la normativa en materia de protección a los informantes.

#### **2. Reuniones e informe de mediación**

Bienestar de Personas realizará las siguientes acciones en el plazo máximo de 10 días hábiles desde que la presunta víctima elige el Procedimiento Informal:

- Realizar cuantas entrevistas y reuniones sean necesarias con las partes implicadas para esclarecer la situación y alcanzar una solución aceptada por ambas partes.
- Las reuniones podrán ser grabadas, en cuyo caso se regirán por las mismas normas que para el Procedimiento Formal en cuanto a derecho a ser asistidos por un representante



legal de los trabajadores (o una persona de confianza en caso de no existir representación RLT) con previa firma de consentimiento y protección de datos.

- Elaborar el “Informe de mediación y resolución de incidencias” que deberá ser aceptado y firmado por todos los implicados.

### 3. Cierre del expediente y comunicaciones

Bienestar de Personas realizará las siguientes acciones en el plazo máximo de 1 día hábil desde la fecha de la reunión de mediación (en caso de no alcanzar acuerdo) o desde en la firma del acuerdo:

- Cerrar el Procedimiento Informal con la comunicación al Comité de Seguimiento del “Informe de Mediación y resolución de incidencias”, indicando las medidas y acuerdos admitidos por ambas partes o en caso contrario, iniciando el proceso formal.
- Informar al Comité de Seguridad y Salud (CSS) del cierre del procedimiento.
- En caso de haber intervenido terceras empresas, comunicar el cierre del expediente.
- Comunicar a las personas implicadas el cierre del Procedimiento Informal y entregar el Informe de mediación y resolución de incidencias en caso de alcanzar acuerdo; en otro caso comunicar el inicio del Procedimiento Formal: investigación.

### PLAZO FINALIZACIÓN

El **plazo total máximo** desde que Bienestar de Personas recibe la comunicación a través del Canal Ético **hasta el cierre** del expediente y finalización del Procedimiento Informal es de **14 días hábiles**.

### RESOLUCIÓN

La Comisión de Seguimiento dará por resuelto el caso tras haber verificado la implantación de los acuerdos alcanzados y la ausencia de nuevas incidencias relacionadas en un periodo de 3 meses.

#### 7.3.3. PROCEDIMIENTO FORMAL: INVESTIGACIÓN

El Procedimiento Formal tiene la finalidad de investigar exhaustivamente los hechos constitutivos de posibles situaciones de acoso o discriminación con el fin de proponer las medidas de intervención y reacción que puedan resultar necesarias.

Tras haber contactado con la presunta víctima, y una vez que ha optado por seguir el Procedimiento Formal, se llevarán a cabo las siguientes acciones:

##### 1. Apertura de expediente

Bienestar de Personas en el plazo máximo de 3 días hábiles a partir de la recepción de la comunicación del caso a través del Canal Ético, deberá:

- Constituir una Comisión de Seguimiento e informar a sus miembros acerca de la activación de este Protocolo de actuación e inicio de expediente.



- Comunicar la existencia de un caso en materia de acoso al CSS.
- En caso de verse implicadas personas trabajadoras del cliente o de terceras empresas: realizar comunicación CAE informando acerca de la recepción de un caso y activación del protocolo y solicitando colaboración en caso necesario.

En la comunicación de la existencia de un caso se tendrá en cuenta en todo momento los límites establecidos en la normativa en materia de protección a los informantes.

## **2. Investigación de los hechos y entrevistas**

Bienestar de Personas realizará la investigación de los hechos llevando a cabo entrevistas u otras técnicas con cualquiera de los implicados, testigos, o terceras personas que se considere que puedan aportar información útil.

Las entrevistas se llevarán a cabo teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- En el caso de entrevista conjunta, esta solo tendrá lugar con el permiso expreso de todos los participantes.
- Si cualquier parte solicita una reunión o entrevista, se le concederá, aunque ya haya sido entrevistada.
- Previo a realizar cualquier entrevista, Bienestar de Personas informará a todos los entrevistados sobre el derecho que tienen de ser asistidos durante la entrevista por un representante legal de los trabajadores.
- Las entrevistas se iniciarán informando a los entrevistados sobre la confidencialidad y protección de sus datos personales, cumplimentando el "Documento de privacidad y confidencialidad - Consentimiento informado" para determinar el tipo de entrevista que consiente realizar.
- En caso de ser necesario, se realizará la oportuna coordinación CAE con terceras empresas implicadas al objeto de entrevistar también a personal implicado que no forme parte de la plantilla de Grupo Constant.

En el marco de la investigación de los hechos posiblemente constitutivos de una situación de acoso también podrán adoptarse las siguientes diligencias de investigación:

- Examen de información de cualquier tipo y en cualquier soporte (documentos, vídeos, etc.).
- Recuperación y análisis de información contenida en soportes informáticos.
- Solicitar ayuda externa de otros profesionales.
- Cualquier otra diligencia jurídicamente lícita que Bienestar de Personas estime necesaria para el esclarecimiento de los hechos.



Las partes afectadas por el Procedimiento Formal podrán alegar aquello que consideren de interés para el esclarecimiento de los hechos o para su descargo, aportando la información, con independencia del soporte, que estimen oportuna.

### 3. Informes y planificación de medidas

Bienestar de Personas realizará las siguientes acciones en el plazo máximo de 20 días hábiles desde que la presunta víctima elige el Procedimiento Formal.

- **Informe de “Investigación de acoso sexual y/o por razón de sexo”:** Bienestar de Personas lo elabora para determinar si hay evidencias o indicios de una situación de acoso, indicando las conclusiones alcanzadas, posibles circunstancias atenuantes o agravantes y propuesta de posibles medidas a tomar.
- **Informe “Comunicado conclusiones expediente psicosocial”:** Bienestar de Personas lo elabora y envía a las personas implicadas en el caso de ser persona trabajadora de Grupo Constant.
- **Informe “Comunicación CAE. Conclusiones expediente psicosocial”:** Bienestar de Personas lo elabora en el caso de que haya personas implicadas pertenecientes a empresas clientes o a terceras empresas.
- **Propuesta de Planificación de medidas a adoptar:** Bienestar de Personas elabora la propuesta de planificación de medidas a adoptar que incluye plazos y responsables de ejecución.

### 4. Cierre del expediente y comunicaciones

Bienestar de Personas realizará las siguientes acciones en el plazo máximo de 1 día hábil desde la finalización de los informes:

- Informar al Comité de Seguimiento del cierre del expediente enviando el “Informe de investigación de acoso sexual y/o por razón de sexo” así como la “Propuesta de Planificación de Medidas”.
- Informar al Comité de Seguridad y Salud (CSS) del cierre del procedimiento.
- Comunicar a las personas implicadas la finalización del proceso de investigación y entregar el comunicado de conclusiones.
- En caso de haber intervenido terceras empresas y previa aprobación de la Comisión de Seguimiento, entregar el informe “Comunicación CAE. Conclusiones expediente psicosocial”, y en su caso coordinar y colaborar en la implantación de determinadas medidas conjuntas.



## 5. Análisis, aprobación e implantación de medidas

La **Comisión de Seguimiento** realizará las siguientes acciones en el plazo máximo de **6 días hábiles** desde la recepción del informe de investigación y de la propuesta de planificación de medidas:

- Analizar y valorar la documentación recibida, en especial la propuesta de planificación de medidas derivada del informe de investigación.
- Asegurar que la/s presunta/s víctima/s y acosadora/s son informadas de las medidas concretas finalmente que se vayan a implantar.
- Coordinar la ejecución de las medidas y actualizar en consecuencia la planificación.

**El Mando Intermedio responsable de la presunta víctima** en el plazo máximo de **6 días hábiles** desde la recepción del informe de investigación y de la propuesta de planificación de medidas:

- Aprobar, firmar, ejecutar y hacer seguimiento de la "Planificación de medidas".
- Comunicar la Planificación de medidas aprobadas a las personas implicadas.

### PLAZO FINALIZACIÓN

El **plazo total máximo** desde la recepción de la comunicación a Bienestar de Personas por parte de la persona "responsable del Canal Ético" **hasta la finalización** del Procedimiento Formal es de **30 días hábiles (24 días hasta el cierre del expediente/entrega del informe por parte del Bienestar de Personas, a los que hay que añadir 6 días para las acciones a realizar por parte de la Comisión de Seguimiento)**.

### RESOLUCIÓN

La Comisión de Seguimiento dará por resuelto el caso tras haber verificado la implantación de las medidas aprobadas y la ausencia de nuevas incidencias relacionadas en un periodo de 3 meses.



## 8. ACCIÓN PREVENTIVA

Desde la Dirección de Grupo Constant se fomentan acciones dirigidas a prevenir y a evitar situaciones de acoso, tales como:

### ▪ DIVULGACIÓN / COMUNICACIÓN DEL PROTOCOLO

Se garantiza el conocimiento de este Protocolo a todas las personas trabajadoras mediante su acceso y difusión por diferentes vías de comunicación, así como por acciones de sensibilización y redifusión periódica.

### ▪ FORMACIÓN

El Plan de Formación anual incluye acciones formativas específicas dirigidas a:

- Mandos intermedios: con el objetivo principal de ofrecer herramientas de gestión de conflictos, así como para estar en condiciones de asesorar o activar en caso necesario este Protocolo.
- Personas de la RLT designadas para formar parte de la Comisión de seguimiento: con el objetivo principal de adquirir conocimientos específicos en materia de acoso sexual y por razón de sexo.
- Todas las personas trabajadoras: con el objetivo principal de distinguir las situaciones de acoso diferenciando de las de conflicto, así como saber actuar según este protocolo.

### ▪ SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Se realizan informes trimestrales y anuales que recogen indicadores de todos los casos conocidos. La información se segmenta por género, puesto de trabajo, zona y actividad, tipología de acoso, tipo de procedimiento, estado del caso y tipo de conclusión.

Se da traslado trimestral de estos informes a los Comités de Seguridad y Salud y también son analizados con carácter anual por la Dirección de la Organización.



## 9. GARANTIAS

### Canal Ético

Los principios, garantías y derechos vinculados al uso del Canal Ético se detallan en la **Política de uso del Canal Ético**, disponible a través de la página web de Grupo Constant.

Entre otras cuestiones, debe tenerse en cuenta que el uso de buena fe del Canal Ético no puede ser sancionado (interdicción de represalias) y la información que en el mismo se comunique se tratará con absoluta confidencialidad.

### Confidencialidad y anonimato

El Canal Ético es un medio totalmente confidencial que permite también las comunicaciones anónimas.

Todas las personas que participen en el Procedimiento de actuación deben mantener la más estricta confidencialidad respecto la información a la que puedan acceder.

Especialmente, deberán mantenerse elevados estándares de confidencialidad respecto a la identidad de las personas que hagan uso del Canal Ético, de conformidad con lo establecido en la normativa interna de Grupo Constant en la materia, así como en la normativa vigente en materia de protección a los informantes.

Se garantizará el anonimato de las personas entrevistadas como testigos o implicados con un sistema de codificación en los informes generados del Procedimiento Formal.

La información generada en el marco del procedimiento de actuación se tratará en todo momento de conformidad con la normativa en materia de protección de datos y de protección a los informantes.

### Diligencia y celeridad

El protocolo informa sobre los plazos máximos establecidos en cada fase, para conseguir celeridad y una resolución rápida de la comunicación.

### Respeto y dignidad a las personas

La Organización adoptará las medidas pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la dignidad e intimidad de las personas implicadas en el proceso, ofreciendo a todas ellas, en especial a las presuntamente acosadas y/o acosadoras, un tratamiento justo llevando a cabo el proceso con máxima sensibilidad y respeto a los derechos, evitando en todo caso la revictimización de la presunta víctima.

En particular, nadie podrá ser discriminado por razón de nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción, opinión, edad, discapacidad, orientación o identidad sexual, expresión de género, enfermedad o condición de salud, estado serológico y/o predisposición genética a sufrir patologías y trastornos, lengua, situación socioeconómica, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. Durante la aplicación de este Protocolo, la concurrencia de cualquiera de estas circunstancias será considerada como condición especialmente agravante (en cuanto al establecimiento de medidas cautelares o en su caso adopción de medidas disciplinarias).



### **Protección de la salud de las personas**

Proteger la integridad física o moral de las persona o personas afectadas por la posible situación de acoso. Las personas que perciban una situación de acoso con efectos sobre la salud podrán solicitar la atención, orientación e informe médico de vigilancia de la salud a través del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

Así mismo, la Organización prestará apoyo a las personas afectadas para su total restablecimiento en su puesto de trabajo o en otro diferente.

La enfermedad no podrá amparar diferencias de trato diferentes de las que deriven de su propio proceso de tratamiento, de las limitaciones objetivas que imponga para el ejercicio de determinadas actividades o de las exigidas por razones de salud pública.

### **Protección de las víctimas**

Cuando tras una investigación se hayan evidenciado indicios o situaciones de acoso, la Organización tratará de evitar que la persona acosadora y la víctima coincidan en un mismo entorno de trabajo. Las medidas adoptadas no podrán suponer ni mejora ni detrimento de sus condiciones contractuales y tendrá preferencia de elección la persona acosada.

### **Imparcialidad e Incompatibilidad**

Las personas que intervengan en la aplicación de este protocolo cumplirán de manera exhaustiva la imparcialidad respecto a las partes afectadas. En caso de concurrir algún tipo de parentesco, afinidad, amistad íntima o enemistad manifiesta con alguna de las personas afectadas, deberán abstenerse de actuar. Cualquiera de las personas afectadas por el procedimiento podrá solicitar una recusación motivada.

Una persona presunta víctima o acosadora, quedará invalidada para intervenir en cualquier otro procedimiento hasta la resolución de su caso.

### **Represalias**

Se garantiza que la persona que haya comunicado una infracción no sufrirá ninguna represalia, siempre que se utilice de buena fe. Así mismo, se garantiza que en el ámbito de la Organización no se produzcan represalias ni tratos diferenciadores contra las personas que colaboren o participen en cualquiera de los procedimientos contemplados en este protocolo.





## 10. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.
- Estatuto de los trabajadores.
- Ley orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres
- Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y no discriminación.
- Ley Orgánica 10/2022 de garantía integral de la libertad sexual.
- Ley 2/2023 reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.
- Ley 4/2023 para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI.
- Ley Orgánica 10/1995 del Código Penal.
- Decreto Legislativo 5/2000, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.
- Nota Técnica de Prevención NTP 507: acoso sexual en el trabajo.
- Criterio técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia en el trabajo.
- “Guía de elaboración del protocolo para la prevención y abordaje del acoso sexual y por razón de sexo en la empresa.” Comisión de Igualdad y del Tiempo de Trabajo del Consejo de Relaciones Laborales de Cataluña.

## 11. REGISTROS

- PG10.02-FTP02: Díptico informativo. Protocolo de prevención, detección y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo.
- PG10.02 R04 Declaración individual.
- PG10.02 R05 Declaración conjunta.
- PG10.02 R06: Documento de Privacidad y Confidencialidad. Consentimiento informado.
- PG10.02 R10: Entrevista psicosocial.
- PG10.02 R11b: Informe de mediación y resolución de incidencias.
- PG10.02 R12: Codificación de identidades.
- PG10.02 R13b: Informe de investigación de acoso sexual y/o por razón de sexo.
- PG10.02 R13: Comunicación CAE. Conclusiones expediente psicosocial.
- PG10.02 R14: Comunicado de conclusiones expediente psicosocial.